表 10 终结投诉个案所需的时间

(A) 终结投诉个案所需的时间

时间 \ 年度	2000/01	2001/02 (10½ 月)	2002/03	2003/04	2004/05
少于 1 个月	56.5%	53.7%	59.2%	56.4%	**52.8%**
1 至 3 个月	20.5%	18.3%	15.1%	14.8%	**12.5%**
3 至 6 个月	20.5%	22.6%	24.0%	27.0%	**32.9%**
6 至 9 个月	1.7%	2.1%	0.9%	1.0%	**1.0%**
9 至 12 个月	0.6%	0.9%	0.3%	0.4%	**0.6%**
超过 12 个月	0.2%	2.4%	0.5%	0.4%	**0.2%**
合计	**3,476**	**3,790**	**4,370**	**4,345**	**5,023**

(B) 以全面调查及其他方法终结投诉个案所需的时间

时间 \ 年度	2000/01	2001/02 (10½ 月)	2002/03	2003/04	2004/05
全面调查后终结的投诉个案					
少于 3 个月	6.8%	0.3%	0.8%	37.7%	**0.8%**
3 至 6 个月	49.7%	50.8%	56.5%	45.4%	**36.8%**
6 至 9 个月	26.1%	13.6%	14.5%	8.4%	**28.8%**
9 至 12 个月	13.7%	8.4%	9.7%	3.9%	**24.8%**
超过 12 个月	3.7%	26.9%	18.5%	4.6%	**8.8%**
投诉个案数目	**161**	**331**	**124**	**284**	**125**
以其他方法终结的投诉个案 （即表 1 中(E)项所列的个案，但全面调查后终结的个案除外）					
少于 1 个月	59.3%	58.8%	60.9%	60.3%	**54.1%**
1 至 3 个月	21.2%	20.0%	15.5%	13.2%	**12.8%**
3 至 6 个月	19.0%	19.9%	23.1%	25.7%	**32.8%**
6 至 9 个月	0.5%	1.0%	0.4%	0.5%	**0.3%**
9 至 12 个月	0.0%	0.2%	0.1%	0.2%	**0.0%**
超过 12 个月	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%	**0.0%**
投诉个案数目	**3,315**	**3,459**	**4,246**	**4,061**	**4,898**